

	Şikâyet, İtiraz ve Anlaşmazlık Yönetimi Prosedürü	Döküman No	IL- KP- 06
		Yayın Tarih	30.08.2025
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa	1

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, YD İnovasyonlab'ın yürüttüğü laboratuvar faaliyetlerine ilişkin alınan **şikâyet, itiraz** ve ortaya çıkan **anlaşmazlıkların**, şeffaf, tarafsız, sistematik ve etkin bir şekilde değerlendirilmesi, araştırılması ve sonuçlandırılması sürecini tanımlamaktır.

İlgili Standart Atfı: ISO/IEC 17025:2017 – Madde 7.9 (Şikâyetlerin Ele Alınması)

2. KAPSAM

Bu prosedür; YD İnovasyonlab hizmetleriyle ilgili olarak müşterilerden, tedarikçilerden veya diğer taraflardan gelen her türlü şikâyet, itiraz ve anlaşmazlık başvurularını kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

- Genel Müdür:** Anlaşmazlıkların nihai değerlendirmesi ve karar merciidir.
- Kalite Müdürü:** Şikâyet ve itirazların alınması, dosyalanması, sürecin takibi ve raporlamasından sorumludur.
- Tüm Personel:** Şikâyetleri ciddiyetle ele almalı, sürece katkı sağlamalı ve etik ilkelere bağlı kalmalıdır.

4. TANIMLAR

- Şikâyet:** YD İnovasyonlab hizmetleri, personeli veya süreçleri ile ilgili memnuniyetsizlik içeren yazılı başvurudur.
- İtiraz:** Alınan bir kararın, test raporunun veya uygulamanın gözden geçirilmesi talebidir.
- Anlaşmazlık:** YD İnovasyonlab ile ilgili taraflar arasında çözülemeyen durumlar olup genellikle dış kuruma (ör. akreditasyon kurumu) taşınan konulardır.

5. UYGULAMA

5.1 Şikâyet / İtiraz Başvurusunun Alınması

- Şikâyet ve itirazlar yazılı olarak Kalite Müdürü'ne iletilmelidir.
- Aşağıdaki bilgileri içermelidir:
 - Başvuran kişi/kurum bilgileri
 - Tarih ve yer bilgisi
 - Şikâyet edilen olay/karar
 - Varsa çözüm önerisi

5.2 Başvurunun Kayıt Altına Alınması ve Onayı

- Kalite Müdürü, başvuruyu 5 iş günü içinde alındı olarak teyit eder.
- "IL-FR-26 Şikâyet Kayıt ve Takip Formu" doldurularak dosya açılır.
- Şikâyet/itiraz içeriği prosedüre uygun değilse yazılı gerekçe ile başvuruya ret yanıtı verilir.

5.3 İnceleme ve Araştırma Süreci

- İnceleme süreci 30 gün içinde tamamlanacak şekilde başlatılır.

Hazırlayan: Kübra Tuğba Son (Kalite Müdürü)	Onaylayan: Erhan Şahin (Genel Müdür)

	Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlık Yönetimi Prosedürü	Döküman No	IL- KP- 06
		Yayın Tarihi	30.08.2025
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa	2

- İncelemeyi yapacak kişi/ekip; söz konusu olayla ilgisi olmayan, bağımsız bir personel/komite üyesi olmalıdır. Bu tarz durumlar için Akademik Danışman desteği alınır.
- Gerekli bilgi ve belgeler başvurudan yazılı olarak talep edilir.
- Gerekirse telefon görüşmesi, e-posta yazışmaları veya saha incelemesi yapılır.

5.4 Raporlama ve Karar Süreci

- Denetçi/inceleleyen personel; sürece ilişkin bulguları ve önerileri içeren bir rapor hazırlar.
- Rapor Kalite Müdürü tarafından Genel Müdür'e sunulur.
- Genel Müdür; şikâyet/itirazın kabulü, reddi ya da düzeltici faaliyet kararı verir.
- Taraflara nihai karar 5 iş günü içinde yazılı olarak bildirilir.

5.5 Gizlilik ve Tarafsızlık

- Şikâyet/itiraz bilgileri yalnızca ilgili personel ve yönetim tarafından görülebilir.
- Tarafların yazılı onayı olmadan üçüncü şahıslarla paylaşılmaz.
- Değerlendirme süreci, şikâyet konu olan işlem veya karardan bağımsız kişilerce yürütülür.

5.6 Maliyet ve Ücretlendirme

- Genel olarak şikâyet/itiraz işlemleri için başvurudan ücret talep edilmez.
- Ancak uzun süren veya kurum dışı denetime ihtiyaç duyulan durumlarda, YD İnovasyonlab inceleme maliyetlerini talep etme hakkını saklı tutar.

6. Kayıtlar

Tüm kayıtlar arşivlenir ve 5 yıl süre ile saklanır.

7. REFERANSLAR

- ISO/IEC 17025:2017 – Madde 7.9
- IL-FR-26 Şikayet Kayıt ve Takip Formu
- IL-KP-04 Tarafsızlığın Korunması Prosedürü

Bu prosedür, YD İnovasyonlab'ın tarafsız, güvenilir ve müşteri odaklı bir hizmet sunumunu desteklemek üzere hazırlanmıştır.

Hazırlayan: Kübra Tuğba Son (Kalite Müdürü)	Onaylayan: Erhan Şahin (Genel Müdür)